



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL
PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT
BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG

JL. YOS SUDARSO, ALAK, KOTA KUPANG, PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR 85231
TELP. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id SUREL bkkpn_kupang@kkp.go.id

Nomor : B.1270/BKKPN/TU.140/VII/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Dokumen
Hal : Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025

15 Juli 2025

Yth. Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan
di Jakarta

Menindaklanjuti surat dari Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan, nomor: B.1116/DJPK.1/OT.120/VII/2025 tanggal 10 Juli 2025, perihal: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Lingkup Ditjen PK Triwulan II Tahun 2025, maka bersama ini Kami sampaikan dokumen laporan survei kepuasan masyarakat (SKM) Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Triwulan II Tahun 2025, sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas arahan yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Kepala BKKPN Kupang,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Imam Fauzi

Tembusan:
Sekretaris Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2025



BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG
DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Semesta Alam, yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan kegiatan "Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2 Tahun 2025". Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya dalam pelaksanaan kegiatan maupun penyusunan laporan ini.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan sehingga kami harapkan adanya saran dan masukan untuk perbaikan selanjutnya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Kupang, 15 Juli 2025
Kepala BKKPN Kupang,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Imam Fauzi

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM	2
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	3
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai UPT Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan memiliki tugas dalam pemanfaatan kawasan konservasi perairan, sesuai dengan penerapan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 47/PERMEN-KP/2016 tentang tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan, salah satunya adalah pengelolaan pemanfaatan kawasan konservasi dan memberikan pelayanan masyarakat dalam penerbitan karcis masuk ataupun tanda masuk dalam berkegiatan kawasan konservasi perairan. Dalam pengelolaan tersebut, dilakukan berbagai macam kegiatan salah satunya ialah pemantauan kinerja pelayanan pada berbagai jenis layanan yang ada di lingkup BKKPN Kupang.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan tetap maksimal. Dengan terjaganya kualitas pelayanan maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak yang dimiliki sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan
- Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai

kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang adalah tim yang tertera dalam sesuai surat tugas “Susunan Tim Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM) Di Lingkungan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang” Kelompok Kerja ke-6, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan nomor : B.74/BKKPN/TU.210/I/2025 pada Kegiatan pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK)/wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM) di lingkungan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk pelaksanaan SKM menggunakan Tools Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan, Susan KKP <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/> 93, yang diberikankan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem**, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk** spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah kerja Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri secara langsung ataupun online sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan di laman Tools Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan, Susan KKP. Dengan cara ini, penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik. Pada triwulan 2 ini dilakukan dalam jangka waktu periode April hingga Juni, Tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	8
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang berdasarkan periode survei yang akan dinilai (April - Juni). Jika mengacu dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode Januari - Maret Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dalam kurun waktu periode tersebut adalah sebanyak 14.644 orang. Selanjutnya, responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Akan tetapi, jumlah penerima layanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang tidak semuanya mendapatkan pelayanan secara langsung. Pengajuan permohonan sebagian besar diajukan oleh penyedia jasa/operator kegiatan. Selain itu, pengisian survei ini bersifat sukarela sehingga jumlah sampel responden tidak dapat memenuhi jumlah populasi pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Jenis layanan yang dimiliki oleh Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang adalah Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi, Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan, dan Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian. Seperti manajemen layanan di berbagai lokasi pariwisata, pemanfaat wisata di kawasan konservasi biasanya sudah dalam bentuk grup dan hanya satu orang yang melakukan akses layanan. Oleh karena itu, meskipun jumlah penerima layanan pariwisata yang tercatat di Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang tinggi namun tidak seluruhnya secara sukarela berkenan dapat mengisi survei kepuasan masyarakat.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

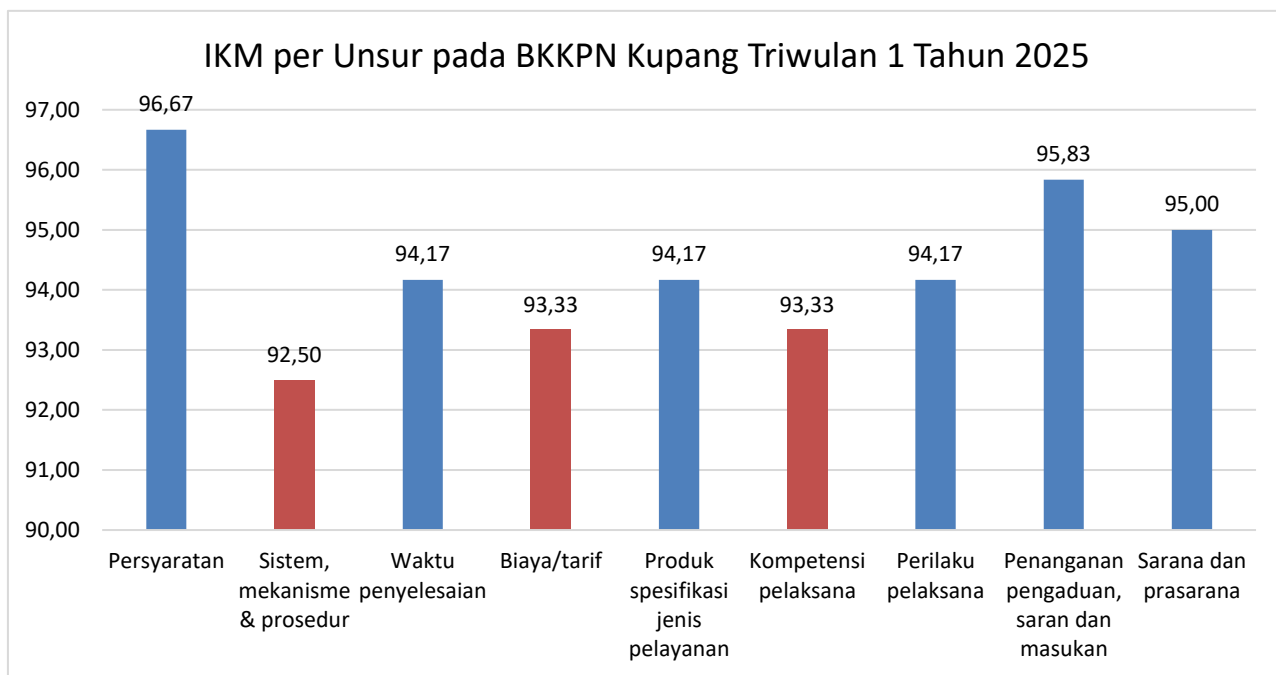
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI	17	56,67
		PEREMPUAN	13	43,33
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	3,33
		SLTP	-	-
		SLTA	8	26,67
		DIII	2	6,67
		SI	12	40,00
		S2	6	20,00
		S3	1	3,33
3	PEKERJAAN	PNS	4	13,33
		WIRAUSAHA	5	16,67
		SWASTA	13	43,33
		PELAKU USAHA	-	-
		PELAJAR	8	26,67
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PARIWISATA	19	63,33
		LAYANAN PENDIDIKAN	11	36,67
		LAYANAN PENELITIAN	-	-

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	96,67	92,50	94,17	93,33	94,17	93,33	94,17	95,83	95,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,35 (A atau Sangat Baik)								

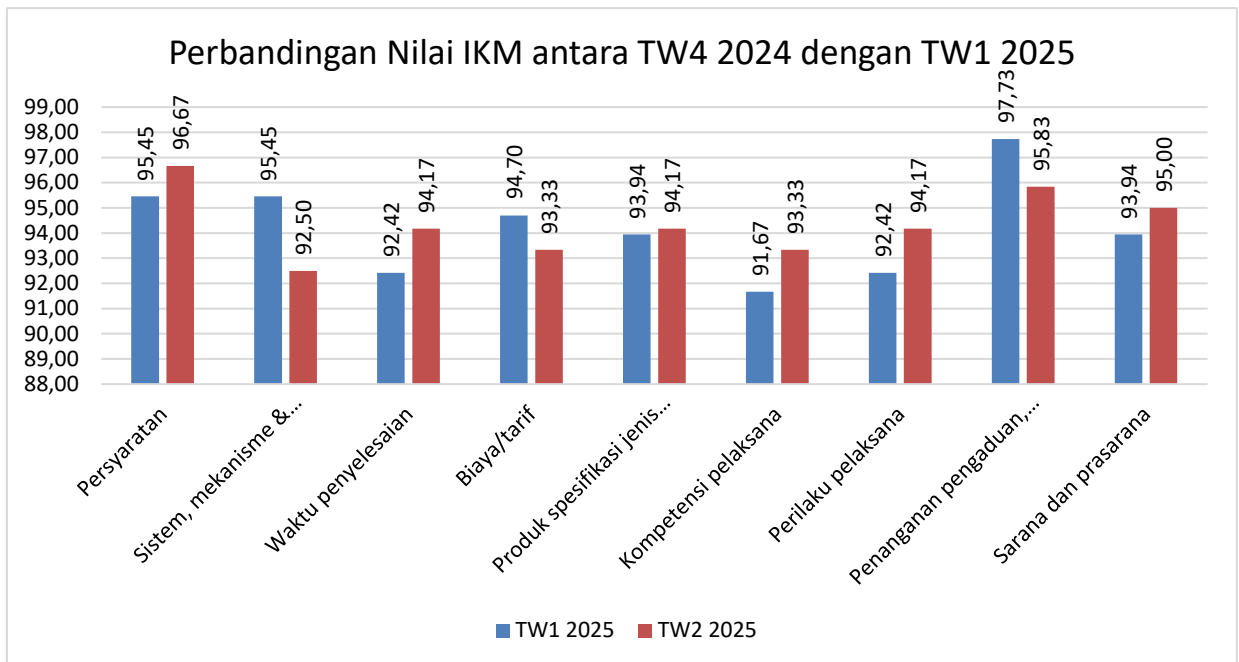


Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan



Gambar 2. Perbandingan Nilai SKM Per Unsur antara TW1 tahun 2025 dan TW 2 tahun 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai SKM triwulan 2 tahun 2025 adalah **94,35%**,
2. Hasil SKM pada triwulan 2 tahun 2025 menunjukkan seluruh unsur masuk kedalam kategori A (Sangat Baik),
3. Tiga nilai terendah pada triwulan 2 tahun 2025 pada unsur : **Sistem, mekanisme dan prosedur; Biaya/tarif; Kompetensi Pelaksana**,
4. Jika dibandingkan dengan SKM triwulan sebelumnya (TW1 tahun 2025),
 - a. Nilai SKM meningkat yakni dari 94,19% menjadi 94,35%,
 - b. Ketiga unsur terendah pada triwulan 1 tahun 2025 seluruhnya mengalami peningkatan di triwulan 2 tahun 2025, sebagai berikut :
 - Waktu penyelesaian meningkat dari 92,42% menjadi 94,17%;
 - Kompetensi pelaksana meningkat dari 91,67% menjadi 93,33%;
 - Perilaku pelaksana meningkat dari 92,42% menjadi 94,17%.

Peningkatan ketiga unsur tersebut menunjukkan adanya perubahan atau perbaikan pelayanan lingkup BKKPN Kupang. Tindak lanjut yang dilakukan BKKPN Kupang berhasil meningkatkan ketiga unsur terendah di triwulan 1 tahun 2025.

- c. Dari 3 unsur terendah di triwulan 2 tahun 2025 (pada poin 3), unsur **Sistem, waktu dan penyelesaian** mengalami penurunan dari 95,45% (triwulan 1 tahun 2025) menjadi 92,50% (triwulan 2 tahun 2025). terdapat kritik/saran yang terkait unsur ini yakni Pengguna mengalami kendala saat akan mengunggah surat permohonan pada aplikasi Seapark. Pengguna tidak dapat *submit* permohonan, karena pada aplikasi Seapark tidak ada notifikasi atau peringatan bahwa file yang diupload melebihi besar maksimal file yang telah ditentukan, sehingga pemohon tidak tau kesalahan yang telah dilakukan yang menyebabkan gagalnya *submission* permohonan pada Seapark.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Perlu ada sosialisasi terkait perizinan di Kawasan Konservasi lingkup BKKPN Kupang kepada pengguna layanan,
2. Harus ada tindakan tegas bagi pelanggar atau pengguna yang belum memiliki izin, dengan memberikan sanksi sebagai efek jera dan peringatan bagi pelanggar. Penegakan hukum oleh Pengawas Sumberdaya Kelautan dan Perikanan (PSDKP) diperlukan agar pengguna kawasan tertib perizinan,
3. Perlu ditambahkan notifikasi atau peringatan pada aplikasi Seapark saat pengguna layanan meng-*upload* file melebihi ukuran file yang telah ditentukan. Saat ini belum ada notifikasi dan peringatan tersebut sehingga pengguna tidak tau kesalahan pengisian pengajuan yang menyebabkan gagalnya *submission* permohonan pada aplikasi Seapark.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Secara menyeluruh, BKKPN Kupang mendapatkan nilai IKM dengan kategori Sangat Baik pada Triwulan 2 Tahun 2025,
- Demi mempertahankan kualitas pelayanan dan sejalan dengan saran/kritik yang diberikan, maka BKKPN Kupang akan selalu melakukan upaya perbaikan khususnya pada tiga aspek terendah dan saran/kritik yang disediakan sehingga kualitas pelayanan dapat tetap pada kualitas kategori Sangat Baik di Triwulan berikutnya,
- BKKPN Kupang akan melakukan sosialisasi perizinan di Kawasan Konservasi

lingkup BKKPN Kupang kepada pengguna layanan, dengan berbagai metode yang mungkin dan dapat diterapkan guna promosi produk layanan perizinan di lingkup BKKPN Kupang,

- Terdapat saran/kritik terkait perbaikan sistem pada aplikasi Seapark, menindaklanjuti hal tersebut BKKPN Kupang akan menyampaikan hal ini kepada Dit. Konservasi dan Ekosistem guna perbaikan,
- Selain itu terdapat saran/kritik untuk Pengawas Sumberdaya Kelautan dan Perikanan (PSDKP) terkait perlunya penegakan hukum bagi pengguna kawasan yang tidak memiliki izin, oleh karena itu BKKPN Kupang juga akan menyampaikan masukan tersebut kepada PSDKP.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikannya. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan susunan prioritas, dimulai dari unsur yang mendapatkan nilai paling rendah.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi internal Tim Pelayanan bagian Survei Kepuasan Masyarakat pada Juni 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek 1 hingga 3 bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	TW II	Tahun 2024		Tahun 2025	Penanggung Jawab
				TW III	TW IV	TW I	
1	Sistem, mekanisme dan prosedur	Menyampaikan saran/kritik pemanfaatan layanan pada Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan terkait kapasitas file upload yang terlalu kecil di laman seapark.kkp.go.id	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

2	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penyebarluasan informasi kanal pengaduan untuk saran dan masukan dengan mencantumkan nomer hotline pengaduan di leaflet dan sosial media	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
3	Kompetensi pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
4	Perilaku pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
5	Waktu penyelesaian	Menyebarluaskan informasi standar		V			Pokja Peningkatan

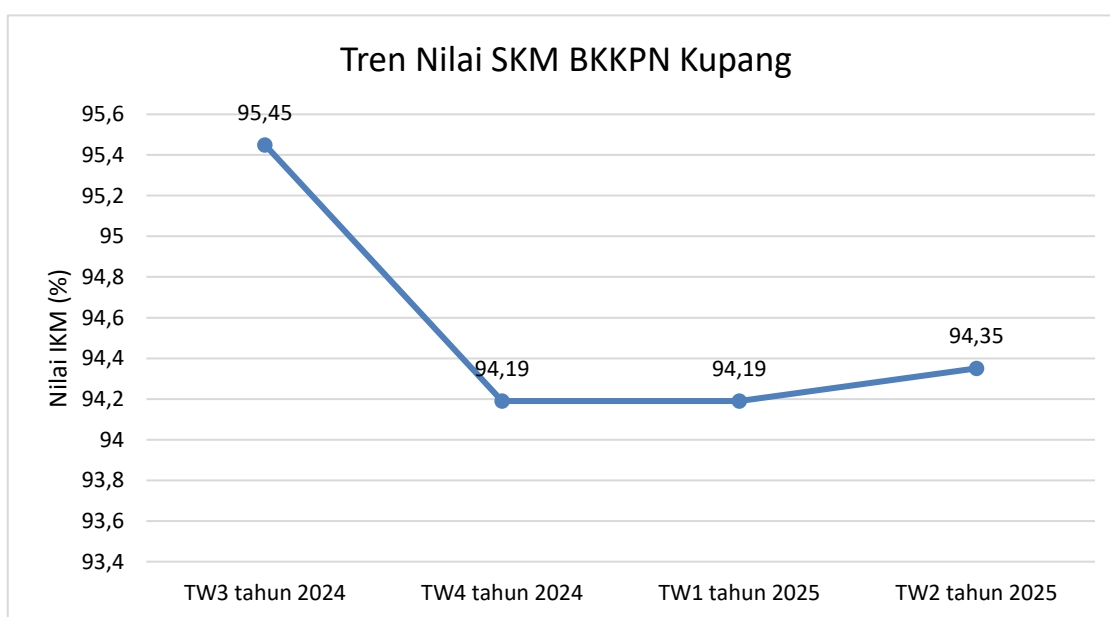
		waktu pelayanan BKKPN Kupang melalui media sosial					Kualitas Pelayanan Publik
6	Biaya/tarif	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan biaya/tariff pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
7	Persyaratan	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan persyaratan pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
8	Kompetensi Pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik pada petugas pelayanan di laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

9	Waktu Penyelesaian	Menyampaikan saran/kritik pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait waktu pada proses permohonan izin pada aplikasi Seapark yang dirasa membutuhkan waktu lama oleh pemanfaat, serta saran/kritik responden pada SKM TW1 tahun 2025			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
10	Perilaku Pelaksana	Membuat pemberitahuan dan himbauan berupa memo kepada Petugas Pelayanan agar melakukan perbaikan perilaku saat melakukan pelayanan kepada pengguna yang merupakan saran/kritik dari pemanfaat			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
11	Sistem, mekanisme dan prosedur	Menyampaikan saran pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait perlu penambahan notifikasi atau peringatan pada aplikasi Seapark saat				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

		pengguna layanan meng- <i>upload</i> file melebihi ukuran file yang telah ditentukan					
12	Biaya/tarif	Menyampaikan pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait adanya masukan terkait Biaya/Tarif PNBP produk layanan lingkup BKKPN Kupang				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
13	Kompetensi Pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti <i>Full E-Learning</i> Pelatihan Pelayanan Publik pada petugas pelayanan di laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 3. Tren Nilai SKM BKKPN Kupang

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan 3 Tahun 2024 ke triwulan 4 Tahun 2025 pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang, Namun setelah itu mengalami peningkatan dari 94,19% di triwulan 1 tahun 2025 menjadi 94,35% di triwulan 2 tahun 2025.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Secara umum, Nilai SKM Triwulan 2 tahun 2025 Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang mengalami peningkatan dari triwulan sebelumnya (Triwulan 1 tahun 2025),
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan dari survei kepuasan masyarakat Triwulan ke 2 Tahun 2025 yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur (92,50%), Biaya/tarif (93,33%) dan Kompetensi Pelaksana (93,33%),
- Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi ialah unsur persyaratan dengan nilai 96,67%.

Kupang, 15 Juli 2025
Kepala BKKPN Kupang,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Imam Fauzi

LAMPIRAN

1. Kuesioner

🏠

🔍

ptsp.kkp.go.id/skm/s/

+

📱

24

⋮

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai Kawasan
Konservasi Perairan Nasional
(BKKN) Kupang

Data Layanan

Pilih Layanan

☐ Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi

☐ Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian

☐ Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan

Data Responden

Waktu Survey

13-Oct-2024 20:01

Nama

Jenis Usaha

☐ Pelaku Usaha KKP

☐ Pegawai Swasta

☐ Wirasaha Non KKP

☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(On a scale, how suited the requirements and the types of services)

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
(On a scale, was the service requirements easy)

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang mudah

☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
(On a scale, was the duration of the service fast)

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
(On a scale, was the cost based on its regulation)

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
(In a scale, Was the quality of the service good and suited on its regulation)

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
(In a scale, how was the staff's competency when giving services)

☐ Sangat Cepat
☐ Cepat
☐ Kurang cepat
☐ Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?
(In a scale, how was the staff's courtesy)

☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?
(In a scale, how was our service facilities)

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadukan/tindakan lanjut)?
(In a scale, how was the online and offline complaint facilities)

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

Kritik dan Saran

***)** Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

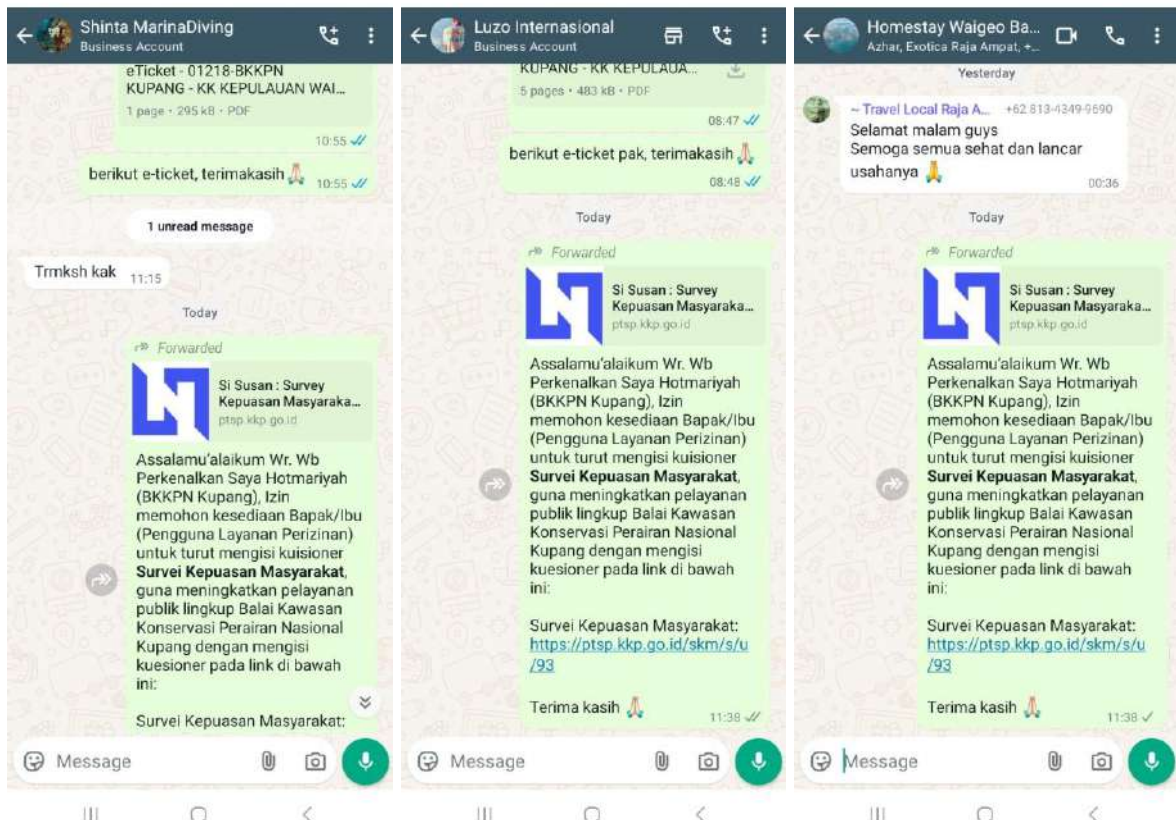
*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**.

2. Hasil Olah Data SKM

Susan KKP		Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang																																																																																		
Dashboard		Laporan SKM Resume																																																																																		
Mapping Data		Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan																																																																																		
Laporan		Data IKM																																																																																		
Data Detail		Data Rekap per UPP per Layanan Tw 3/2024																																																																																		
Rekap per UPP per Unsur		Download Data 10 entries per page Search...																																																																																		
Rekap SKM per Layanan		<table> <tr> <th>Kd Es1</th><th>Nama UPP</th><th>Tahun</th><th>Tw</th><th>Nama Layanan</th><th>Jml Responden</th><th>U1</th><th>U2</th><th>U3</th><th>U4</th><th>U5</th><th>U6</th><th>U7</th><th>U8</th><th>U9</th><th>IKM</th><th>SKM</th></tr> <tr> <td>dpri</td><td>Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang</td><td>2024</td><td>3</td><td>Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi</td><td>14</td><td>3.79</td><td>3.86</td><td>3.64</td><td>3.71</td><td>3.86</td><td>3.79</td><td>3.86</td><td>3.93</td><td>3.86</td><td>3.81</td><td>95.24</td></tr> <tr> <td>dpri</td><td>Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang</td><td>2024</td><td>3</td><td>Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan</td><td>18</td><td>3.83</td><td>3.83</td><td>3.78</td><td>3.78</td><td>3.89</td><td>3.83</td><td>3.89</td><td>3.89</td><td>3.89</td><td>3.85</td><td>96.14</td></tr> <tr> <td>dpri</td><td>Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang</td><td>2024</td><td>3</td><td>Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian</td><td>12</td><td>3.75</td><td>3.83</td><td>3.75</td><td>3.83</td><td>3.75</td><td>3.83</td><td>3.83</td><td>3.75</td><td>3.75</td><td>3.79</td><td>94.68</td></tr> </table>															Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM	dpri	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	3	Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi	14	3.79	3.86	3.64	3.71	3.86	3.79	3.86	3.93	3.86	3.81	95.24	dpri	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	3	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan	18	3.83	3.83	3.78	3.78	3.89	3.83	3.89	3.89	3.89	3.85	96.14	dpri	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	3	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian	12	3.75	3.83	3.75	3.83	3.75	3.83	3.83	3.75	3.75	3.79	94.68
Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM																																																																				
dpri	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	3	Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi	14	3.79	3.86	3.64	3.71	3.86	3.79	3.86	3.93	3.86	3.81	95.24																																																																				
dpri	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	3	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan	18	3.83	3.83	3.78	3.78	3.89	3.83	3.89	3.89	3.89	3.85	96.14																																																																				
dpri	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	3	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian	12	3.75	3.83	3.75	3.83	3.75	3.83	3.83	3.75	3.75	3.79	94.68																																																																				
Rekap SKM per Eselon		Showing 1 to 3 of 3 entries																																																																																		
Upload Laporan Money		Download Data																																																																																		
Resume Laporan Money																																																																																				
Download																																																																																				
Profile																																																																																				
Logout																																																																																				

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Periode 2025



Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Kementerian Kelautan dan Perikanan 2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai UPT Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan memiliki tugas dalam pemanfaatan kawasan konservasi perairan, sesuai dengan penerapan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 47/PERMEN-KP/2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan, salah satunya adalah pengelolaan pemanfaatan kawasan konservasi dan memberikan pelayanan masyarakat dalam penerbitan karcis masuk ataupun tanda masuk dalam berkegiatan kawasan konservasi perairan. Dalam pengelolaan tersebut, dilakukan berbagai macam kegiatan salah satunya ialah pemantauan kinerja pelayanan pada berbagai jenis layanan yang ada di lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan ataupun mempertahankan kualitas pelayanan BKKPN Kupang.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif. Analisa perlu dibuatkan dan direncanakan untuk langkah tindak lanjut yang akan dilakukan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari

unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi. Agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, laporan tindak lanjut ini disusun sebagai bukti upaya peningkatan ataupun mempertahankan kualitas pelayanan di lingkup BKKPN Kupang.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BKKPN Kupang pada Triwulan 1 Periode Januari – Maret 2025 masuk kedalam Kategori A pada seluruh unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan 1, Periode Januari – Maret 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95,45	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,45	A
3	Waktu Penyelesaian	92,42	A
4	Biaya/Tarif	94,70	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,94	A
6	Kompetensi Pelaksana	91,67	A
7	Perilaku Pelaksana	92,42	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,73	A
9	Sarana dan Prasarana	93,94	A

Berdasarkan data nilai yang didapat, ditemukan unsur yang memerlukan tindak lanjut karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Tindak Lanjut				Penanggung Jawab
			2024		2025		
			TW 3	TW 4	TW 1	TW 2	
1	Sistem, mekanisme dan prosedur	Menyampaikan saran/kritik pemanfaatan layanan pada Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan terkait kapasitas file upload yang terlalu kecil di laman seapark.kkp.go.id	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
2	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penyebarluasan informasi kanal pengaduan untuk saran dan masukan dengan mencantumkan nomer hotline pengaduan di leaflet dan sosial media	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
3	Kompetensi pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (Electronic millennial	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

		Learning) Kementerian Kelautan dan Perikanan					
4	Perilaku pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E- Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (Electronic millennial Learning) Kementerian Kelautan dan Perikanan	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
5	Waktu Penyelesaian	Menyebarkan informasi standar waktu pelayanan BKKPN Kupang melalui media sosial		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
6	Biaya/tarif	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan biaya/tarif pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

7	Persyaratan	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan persyaratan pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
8	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Menyebarkan informasi produk jenis layanan BKKPN Kupang melalui media sosial			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
9	Kompetensi pelaksana	Meninjau kembali jumlah dan data responden yang mengeluhkan kompetensi pelaksana pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
10	Perilaku pelaksana	Menyebarkan informasi melalui media sosial adanya kanal Lapor.go.id sebagai platform aduan resmi yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
11	Kompetensi Pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

		Learning Pelatihan Pelayanan Publik pada petugas pelayanan di laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan					
12	Waktu Penyelesaian	Menyampaikan saran/kritik pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait waktu pada proses permohonan izin pada aplikasi Seapark yang dirasa membutuhkan waktu lama oleh pemanfaat, serta saran/kritik responden pada SKM TW1 tahun 2025				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
13	Perilaku Pelaksana	Membuat pemberitahuan dan himbauan berupa memo kepada Petugas Pelayanan agar melakukan perbaikan perilaku saat melakukan				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

		pelayanan kepada pengguna yang merupakan saran/kritik dari pemanfaat					
--	--	---	--	--	--	--	--

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

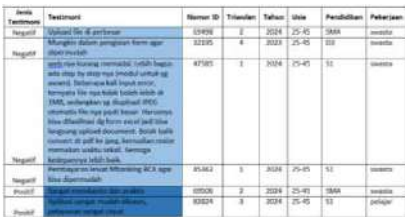
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sarana dan Prasarana	Sudah (21 Mei 2022)	Melaksanakan survei peningkatan kualitas pelayanan terhadap sarana dan prasarana di lingkup BKKPN Kupang melalui <i>googleform</i> Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai KKPN Kupang Tahun 2024	 Hasil survey terhadap Kebutuhan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik yang tertera adalah Tabel untuk memudahkan dalam sosialisasi serta pelayanan publik secara mobile. Selain itu usulan sarana prasarana yang paling banyak diusulkan adalah kebutuhan Meubelair, gerei pelayanan seperti cobokuri dan meja pelayanan. Gereji pelayanan memang juga diusulkan karena saat ini lokasi gereji pelayanan berpindah-pindah sehingga mengganggu pemantau. Dengan adanya gereji pelayanan dengan lokasi tetap maka gereji mudah diakses oleh pemantau. Gereji Pelayanan diharapkan dapat memiliki fasilitas khusus disediakan agar dapat menunjang kelompok masyarakat tertentu, selain itu terdapat kebutuhan media publikasi seperti brosur, leaflet, poster dan video promosi untuk ditampilkan pada Gereji pelayanan. Page 25	Perbedaan kegiatan antar pengelola kawasan konservasi dan daerah pengelolaan yang susah signal menyebabkan lambatnya data tsurvei terkumpul

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sudah (8 Agustus 2024)	Menyampaikan saran/kritik pemanfaatan layanan pada Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan terkait kapasitas file upload yang terlalu kecil di laman seapark.kkp.go.id	 KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG Jl. YOI BUKANG ALAM KOTA KUPANG, PROVINSI MALUKU TENGARA 98221 Telp. (098) 861011, Email: seapark@kp.kkp.go.id, seapark@kp.kkp.go.id Nomor : B.1572/BRK/KKP.213/VII/2024 Date : Lampiran : Hal : Perwakilan satuan penyelenggaraan platform Seapark Yth. Direktur Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan di Jakarta Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ditanggengjawab melalui platform Seapark, Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKPPN) Kupang, selaku penyelenggara kegiatan pelayanan publik, telah mengidentifikasi beberapa kekurangan yang ada pada platform tersebut. Untuk penyempurnaan tersebut, kami telah melakukan kegiatan evaluasi pelayanan publik, antara lain Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui platform Survei KKP, Analisis Pemakaian Pelayanan Publik oleh Masyarakat, dan kaji internal oleh operator pelayanan publik BKPPN Kupang. Bersama ini kami sampaikan beberapa usulan penyempurnaan kualitas platform Seapark sebagai berikut: 1. Meningkatkan kapasitas ruang unggah file foto identitas (KTP/SIM/Paspor); 2. Menambahkan data dan informasi pelayanan publik yang bermutakhir secara real-time dan dapat diakses langsung, misalnya: Data Karaka Masak PAK, Data Tanda Masak Perikanan, dan Data Tanda Masak Perikanan yang akan diberikan ataupun pada dashboard Seapark untuk ketersediaan informasi publik; 3. Meningkatkan keamanan pengguna platform Seapark dengan menerapkan prosedur verifikasi dua faktor; 4. Menyediakan platform Seapark dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh dan dipasang pada perangkat berbasis Android dan iOS; 5. Memerintahkan formula pada laporan keagregasi dengan rincian Apuran, Jumlah Perikanan Negara Survei Pusk (PNSP) pada rincian hasil sesuai dengan data pada menu navigasi PNBP, serta data pada laporan keagregasi tidak memerlukan jaring apuran yang dijabarkan. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara	Tidak ada tantangan/hambatan
3	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sudah (10 Agustus 2024)	Penyebarluasan informasi kanal pengaduan untuk saran dan masukan dengan mencantumkan nomer hotline pengaduan di leaflet dan sosial media	https://www.instagram.com/p/C-fK6L0zyZ6/?img_index=4 	Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					
4	Kompetensi pelaksana	Sudah (8 Agustus 2024)	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan		Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
5	Perilaku pelaksana	Sudah (8 Agustus 2024)	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan	KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG MEMORANDUM NOMOR 179/BKKPN/OT/716/VI/2024 Vn : Pelagus Pelayanan Publik BKKPN Kupang Dit : Kepala BKKPN Kupang Hal : Instruksi Pengembangan Kompetensi Pelayanan Publik Lingkup BKKPN Kupang Lampiran : Tanggal : 8 Agustus 2024 Dalam rangka memendatkan hasil rekomendasi dan saran dari Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 Tahun 2024 BKKPN Kupang, bersama ini kami mengharuskan agar seluruh pelaksanaan tugas pelayanan publik di setiap wilayah kerja BKKPN Kupang mengembangkan aspek kompetensi dan perilaku melalui e-learning mandiri pada e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan. Kegiatan pengembangan mandiri ini dapat dilakukan pada: - waktu : 12 Agustus - 12 September 2024 - tempat : Secara daring di kedudukan masing-masing melalui laman web https://elearning.kem.go.id - kategori pelatihan : Teknis Umum, Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik Dengan himbauan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.  Imam Fauzi Dikirim via email menggunakan tanda tangan elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara	Tidak ada tantangan/hambatan
6	Waktu penyelesaian	Sudah (12 November 2024)	Menyebarkan informasi standar waktu pelayanan BKKPN Kupang melalui media sosial	https://www.instagram.com/p/DCQoYXBTqDe/?img_index=1 https://www.facebook.com/bkkpnkupang/posts/pfbid02YjFMYCpnbNueJiKh7K9P1Xu	Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
				Y4GtXT71Ud4yuH89pijq92S vLD4KAKb7uJoLnmTXql https://x.com/bkkpn_kupang/status/1856343941802766665/photo/1 	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
7	Biaya/tarif	Sudah (12 November 2024)	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan biaya/tarif pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan		Tidak ada tantangan/hambatan
8	Persyaratan	Sudah (12 November 2024)	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan persyaratan pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan		Tidak ada tantangan/hambatan
9	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Sudah (12 Februari 2025)	Menyebarkan informasi produk jenis layanan BKKPN Kupang melalui media sosial		Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan																																										
10	Kompetensi pelaksana	Sudah (15 Januari 2025)	Meninjau kembali jumlah dan data responden yang mengeluhkan kompetensi pelaksana pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan	Lampiran 2 Tabel hasil peninjauan jumlah dan data responden yang mengeluhkan Kompetensi Pelaksana pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan (Tahun 1 2024 – Tahun 4 2024) <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Tekstual</th> <th>Nomor ID</th> <th>Tahun</th> <th>Jenis</th> <th>Penyebab</th> <th>Pelaksanaan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan</td> <td>120338</td> <td>4</td> <td>2024</td> <td>100</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan</td> <td>120715</td> <td>4</td> <td>2024</td> <td>100</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan</td> <td>124481</td> <td>4</td> <td>2024</td> <td>100</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan</td> <td>09027</td> <td>4</td> <td>2024</td> <td>25-45</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan</td> <td>07400</td> <td>2</td> <td>2024</td> <td>25-45</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	No	Tekstual	Nomor ID	Tahun	Jenis	Penyebab	Pelaksanaan	1	Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan	120338	4	2024	100	100%	2	Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan	120715	4	2024	100	100%	3	Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan	124481	4	2024	100	100%	4	Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan	09027	4	2024	25-45	100%	5	Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan	07400	2	2024	25-45	100%	Keterbatasan jumlah responden yang belum mewakili jumlah keseluruhan pemanfaat
No	Tekstual	Nomor ID	Tahun	Jenis	Penyebab	Pelaksanaan																																									
1	Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan	120338	4	2024	100	100%																																									
2	Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan	120715	4	2024	100	100%																																									
3	Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan	124481	4	2024	100	100%																																									
4	Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan	09027	4	2024	25-45	100%																																									
5	Tidak adanya kompetensi dalam hal pelayanan	07400	2	2024	25-45	100%																																									
11	Perilaku pelaksana	Sudah (12 Februari 2025)	Menyebarkan informasi melalui media sosial adanya kanal Lapor.go.id sebagai platform aduan resmi yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah		Tidak ada tantangan/hambatan																																										

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
12	Kompetensi Pelaksana	Sudah (30 April 2025)	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik pada petugas pelayanan di laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan	KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG MEMORANDUM NOMOR 153/BKPN/RSDM 510/IV/2025 Yth: Petugas Pelayanan Publik BKOPN Kupang Dari: Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Hal: Pelatihan Pelayanan Prima Tanggal: 30 April 2025 Dalam rangka peningkatan pelayanan publik Balai KOPN Kupang, bersama ini diwajibkan para petugas pelayanan publik untuk mengikuti Pelatihan Pelayanan Publik melalui aplikasi e-milea (https://elamilea.kkp.go.id/course/view.php?id=378) pada tanggal 1 – 10 Mei 2025. Seharusnya mengikuti bentuk tersebut petugas pelayanan publik harap dapat mengunggah sertifikat pada tautan berikut https://drive.google.com/drive/folders/1FYX100-gpY36QYD9WJdH4F7u4pZ0w8m9 Demikian disampaikan untuk dilaksanakan.  Irmin Fauti	Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
13	Waktu Penyelesaian	Sudah (7 Mei 2025)	Menyampaikan saran/kritik pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait waktu izin pada aplikasi Seapark yang dirasa membutuhkan waktu lama oleh pemanfaat, serta saran/kritik responden pada SKM TW1 tahun 2025		Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
14	Perilaku Pelaksana	Sudah (6 Mei 2025)	Membuat pemberitahuan dan himbauan berupa memo kepada Petugas Pelayanan agar melakukan perbaikan perilaku saat melakukan pelayanan kepada pengguna yang merupakan saran/kritik dari pemanfaat	KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG MEMORANDUM NOMOR 157/BKKPN/KP.816/V/2025 Yth. : Seluruh Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Tahun 2025 Dari : Pib. Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Hal : Pembinaan Kepegawaian Lingkup Balai KKPKN Kupang Lampiran : Satu Dokumen Tanggal : 6 Mei 2025 Sehubungan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat lingkup BKKPN Kupang Triwulan 1 tahun 2025, terdapat nilai yang rendah pada unsur Perilaku Pelaksana/Petugas Pelayanan. Oleh karena itu, guna perbaikan kualitas pelayanan di lingkup BKKPN Kupang, diimbau kepada petugas pelayanan publik lingkup BKKPN Kupang, agar terus menerus meningkatkan layanan dan menunjukkan perilaku layanan prima dengan menerapkan kode etik dan kode perilaku pelaksanaan layanan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 64 tahun 2022 sebagaimana terlampir bersama dengan surat ini. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.  Standartizing Secara Elektronik Muhammad Rani Fiman Tembusan: Kepala BKKPN Kupang	Tidak ada tantangan/hambatan

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa BKKPN Kupang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti tindak lanjut terhadap unsur **Kompetensi Pelaksana** dengan Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik pada petugas pelayanan di laman e-milea (*Electronic Millennial Learning*) Kementerian Kelautan dan Perikanan pada **30 April 2025**

Lampiran 2. Bukti tindak lanjut terhadap unsur **Waktu Penyelesaian** dengan Menyampaikan saran/kritik pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait waktu pada proses permohonan izin pada aplikasi Seapark yang dirasa membutuhkan waktu lama oleh pemanfaat, serta saran/kritik responden pada SKM TW1 tahun 2025 pada **7 Mei 2025**

Lampiran 3. Bukti tindak lanjut terhadap unsur **Perilaku pelaksana** dengan Membuat pemberitahuan dan himbauan berupa memo kepada Petugas Pelayanan agar melakukan perbaikan perilaku saat melakukan pelayanan kepada pengguna yang merupakan saran/kritik dari pemanfaat pada **6 Mei 2025**

Lampiran 1

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL
PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT
BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG**

MEMORANDUM
NOMOR 153/BKKPN/RSDM.510/IV/2025

Yth : Petugas Pelayanan Publik BKKPN Kupang
Dari : Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang
Hal : Pelatihan Pelayanan Prima
Tanggal : 30 April 2025

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik Balai KKKPN Kupang, bersama ini diwajibkan para petugas pelayanan publik untuk mengikuti Pelatihan Pelayanan Publik melalui aplikasi e-milea (<https://elearning.kkp.go.id/course/view.php?id=370>) pada tanggal 1 – 10 Mei 2025. Setelah mengikuti bimtek tersebut petugas pelayanan publik harap dapat mengunggah sertifikat pada tautan berikut <https://drive.google.com/drive/folders/1RYX36lHpPVs9QYRWJcH6FOkeN8Uh4jjF?usp=sharing>.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan.


Imam Fauzi



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL
PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT
BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG

JL. YOS SUDARSO, ALAK, KOTA KUPANG, PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR 85231
TELP. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id SUREL bkkpn_kupang@kkp.go.id

Nomor : B.724/BKKPN/KP.210/V/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Dokumen
Hal : Penyampaian usulan penyempurnaan *platform* Seapark

7 Mei 2025

Yth. Direktur Konservasi Ekosistem
di Jakarta

Sehubungan dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Balai KKP Kupang Triwulan 1 Tahun 2025, terdapat beberapa saran dan kritik pengguna layanan terkait proses pengajuan permohonan izin pada aplikasi Seapark.kkp.go.id, sebagai berikut :

1. Aplikasi Seapark sering mengalami gangguan atau *error*,
2. Perlu penambahan fitur revisi pengajuan permohonan izin pada Seapark agar tidak perlu *submit* ulang permohonan ketika ditolak,
3. Kolom yang wajib diisi pada Seapark perlu diberi tanda bintang, agar tidak ada yang terlewat dalam pengisian formulir pengajuan,
4. Penambahan informasi terkait tutorial pembayaran PNBP pada laman Seapark,
5. Perlu menambah kolom data peserta/wisatawan pada Seapark yang saat ini hanya dapat meng-*input* maksimal 10 orang.

Berdasarkan hasil survei dimaksud, mohon kiranya dapat dijadikan pertimbangan penyempurnaan *platform* Seapark yang digunakan dalam pelayanan/perizinan pemanfaatan kawasan konservasi.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Plh. Kepala BKKPN Kupang,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Muhammad Ramli Firman

Tembusan:
Kepala BKKPN Kupang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Lampiran 3

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL
PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT
BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG**

MEMORANDUM
NOMOR 157/BKKPN/KP.810/V/2025

Yth. : Seluruh Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai Kawasan
Konservasi Perairan Nasional Kupang Tahun 2025
Dari : Plh. Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang
Hal : Pembinaan Kepegawaian Lingkup Balai KKN Kupang
Lampiran : Satu Dokumen
Tanggal : 6 Mei 2025

Sehubungan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat lingkup BKKPN Kupang Triwulan 1 tahun 2025, terdapat nilai yang rendah pada unsur Perilaku Pelaksana/Petugas Pelayanan, Oleh karena itu, guna perbaikan kualitas pelayanan di lingkup BKKPN Kupang, diimbau kepada petugas pelayanan publik lingkup BKKPN Kupang, agar terus menerus meningkatkan layanan dan menunjukan perilaku layanan prima dengan menerapkan kode etik dan kode perilaku pelaksana layanan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 64 tahun 2022 sebagaimana terlampir bersama dengan surat ini.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih



Ditandatangani
Secara Elektronik

Muhammad Ramli Firman

Tembusan:
Kepala BKKPN Kupang



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN

JALAN MEDAN MERDEKA TIMUR NOMOR 16
JAKARTA 10110 KOTAK POS 4130 JKP 10041
TELEPON (021) 3519070 (LACAK), FAKSIMILE (021) 3520357
LAMAM www.kkp.go.id SUREL ditjenpk@kkp.go.id

Nomor : B.1116/DJPK.1/OT.120/VII/2025 10 Juli 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Ditjen PK Triwulan II Tahun 2025

Yth. (Daftar Terlampir)

Berkenaan dengan telah dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025 oleh 12 (dua belas) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di lingkungan Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan (Ditjen PK) berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bersama ini disampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. SKM periode April - Juni Tahun 2025 dilaksanakan kepada 391 responden dari 12 (tiga belas) layanan yang sudah terbit izinnya sesuai yang tercantum dalam Kepmen KP Nomor 54 Tahun 2022 Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan melalui *Si Susun KKP*, yaitu:
 - a. Surat Izin Pemanfaatan Jenis Ikan (SIPJI)
 - b. Surat Angkut Jenis Ikan Luar Negeri (SAJI-LN)
 - c. Surat Izin Usaha Pemanfaatan Kawasan Konservasi (SIUPKK) untuk Pengusahaan Pariwisata Alam Perairan
 - d. Perizinan berusaha pelaksanaan reklamasi
 - e. Perizinan berusaha wisata tirta lainnya
 - f. Perizinan Berusaha Pemanfaatan Pulau-Pulau Kecil dan Perairan di Sekitarnya Dalam Rangka Penanaman Modal Asing
 - g. Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi
 - h. Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian
 - i. Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan
 - j. Berita Acara Verifikasi Lapang Penerbitan SIPJI
 - k. Penerbitan Surat Angkut Jenis Ikan Dalam Negeri (SAJI-DN)
 - l. Surat Rekomendasi Pemanfaatan Jenis Ikan Look Alike Species Dalam Negeri
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen PK Triwulan II Tahun 2025 adalah 95.95 dengan kategori mutu pelayanan sangat baik (A). Adapun hasil SKM dimaksud sebagaimana tabel berikut:

No	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Jumlah Responden	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Mutu IKM
1	Direktorat Konservasi Spesies dan Genetik	15	97,78	A (Sangat Baik)
2	Direktorat Konservasi Ekosistem	2	95,83	A (Sangat Baik)
3	Direktorat Pesisir dan Pulau-pulau Kecil	1	91,67	A (Sangat Baik)
4	Direktorat Jasa Bahari	2	100,00	A (Sangat Baik)
5	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang	30	94,35	A (Sangat Baik)
6	Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir Laut Denpasar	39	91,67	A (Sangat Baik)
7	Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir Laut Makassar	31	95,25	A (Sangat Baik)
8	Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir Laut Padang	43	98,26	A (Sangat Baik)
9	Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir Laut Pontianak	60	97,45	A (Sangat Baik)
10	Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru	10	98,33	A (Sangat Baik)
11	Loka Pengelolaan Sumberdaya Pesisir Laut Serang	104	95,22	A (Sangat Baik)
12	Loka Pengelolaan Sumberdaya Pesisir Laut Sorong	54	97,22	A (Sangat Baik)
	Ditjen PK	391	95,95	A (Sangat Baik)

Berkenaan dengan hal tersebut, kiranya Saudara dapat menyampaikan Laporan SKM UPP Lingkup Ditjen PKRL Triwulan II Tahun 2025 yang telah ditandatangani Kepala UPP dan wajib diupload pada *tools* SKM (*Si Susan KKP*) dengan alamat link https://ptsp.kkp.go.id/skm_lama/login selambatnya tanggal 15 Juli 2025 sesuai dengan format yang telah ditentukan.

Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

a.n. Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan
Sekretaris Direktorat Jenderal
Pengelolaan Kelautan,



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Miftahul Huda

Tembusan:
Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan

Lampiran Surat Dinas

Nomor : B.1116/DJPK.1/OT.120/VII/2025

Tanggal : 10 Juli 2025

DAFTAR PEJABAT PENERIMA SURAT

1. Direktur Konservasi Ekosistem
2. Direktur Konservasi Spesies dan Genetik
3. Direktur Pesisir dan Pulau-pulau Kecil
4. Direktur Jasa bahari
5. Direktur Sumber Daya Kelautan
6. Plt. Kepala Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Padang
7. Kepala Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak
8. Plt. Kepala Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Makassar
9. Kepala Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Denpasar
10. Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang
11. Kepala Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru
12. Kepala Loka Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Serang
13. Plt. Kepala Loka Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Sorong

a.n. Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan
Sekretaris Direktorat Jenderal
Pengelolaan Kelautan,



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Miftahul Huda